

PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *RESTAURANT
ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *EMOTIONS* PADA RESTORAN KONSEP
TRADISIONAL DI SURABAYA



OLEH:
YENNY NOVIASARI
8112421035

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023

PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *RESTAURANT
ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *EMOTIONS* PADA RESTORAN KONSEP
TRADISIONAL DI SURABAYA

TESIS
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
YENNY NOVIASARI
8112421035

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *RESTAURANT
ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *EMOTIONS* PADA RESTORAN KONSEP
TRADISIONAL
DI SURABAYA.

Oleh:
YENNY NOVIASARI
8112421035

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing



(Dr. Christina Esti Susanti, SE., MM., CPM (AP))

Tanggal: 12 September 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang ditulis oleh: **Yenny Noviasari NRP 8112421035**
Telah diuji pada tanggal 19 September 2023 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



(Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM)
NIK. 311.92.0183

Mengetahui:

Ketua Kaprodi MM,



Dr. Henda Wijaya, MM., CPMA
NIK. 312.15.0887



Prof. Drs. Tatang Ary G, M.Buss. Acc., Ph.D
NIK. 811.23.1323

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yenny Noviasari

NRP : 8112421035

Judul Tesis : Pengaruh Food Quality dan Restaurant Atmosphere Terhadap Customer Loyalti Melalui Emotions pada Restoran Konsep Tradisional di Surabaya

Menyatakan bahwa tesis ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 7 September 2023

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'METRA TEMPEL' and a unique identification number 'A083A0CC35271'. To the left of the stamp, there is a vertical strip with some text, including 'KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INFORMATIKA'.

Yenny Noviasari

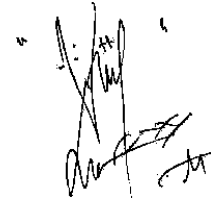
KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Magister Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, serta penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, SE., MM., CPM (AP) Vice Director dan dosen pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Lidya Ari Widyarini, MM selaku ketua program studi magister manajemen dan dosen penguji yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, serta selalu memberikan informasi penting, memberi arahan dan masukan, serta menasehati kami para mahasiswa dengan sabar.
3. Bapak Dr. Antonius Jan Wellyantony Putro, SE. M. Si selaku dosen penguji kedua yang ikut serta dalam memberikan masukan dan arahan agar tugas akhir ini menjadi lebih baik dan termasuk membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Suami saya, dr Budiono yang selalu menyemangati dan menghibur ketika saya mulai lelah mengerjakan penelitian ini karena kondisi sedang hamil, letih mengurus anak pertama kami, serta rutinitas pekerjaan dikantor.
5. Keluarga saya mama, mama mertua, yang membantu saya mengurus anak pertama saya, mendoakan dan menyemangati untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman kuliah UKWMS yang sama-sama sedang berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini diantaranya yaitu Rama, Agatha, Fara, Daru. Mereka juga memberikan dukungan kepada saya dan selalu kompak untuk saling menyemangati agar penelitian kami semua dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Keluarga, dan Teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 7 September 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yenny Noviasari', with a stylized flourish at the end.

Yenny Noviasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Akademis	16
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Food Quality</i>	17
2.1.2 <i>Restaurant Atmosphere</i>	18
2.1.3 <i>Emotions</i>	22
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Emotions</i>	27
2.3.2 Pengaruh <i>Restaurant Atmosphere</i> terhadap <i>Emotions</i> ...	29
2.3.3 Pengaruh <i>Emotions</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	30
2.3.4 Pengaruh <i>Food Quality & Restaurant Atmosphere</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Emotions</i>	31
2.3.5 Model Penelitian.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Identifikasi Variabel	35
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.7 Analisis Data	38
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	43
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i> (X1)	44
4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> (X2)	45
4.2.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Emotions</i> (Y1)	46
4.2.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y2)	47
4.3	Analisis Data	48
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	48
4.3.2	Uji Validitas	50
4.3.3	Uji Reabilitas	51
4.3.4	Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	52
4.3.5	Uji Kecocokan Model Struktural.....	53
4.3.6	Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.4	Pembahasan.....	56
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN dan SARAN		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Keterbatasan	67
5.3	Saran.....	67
5.3.1	Saran Akademis	67
5.3.2	Saran Praktis.....	68
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Restoran Tradisional Konsep Alam dengan Menu Nusantara	6
Tabel 1.2 Cabang dari Warung Apung Rahmawati, Bebek Tepi Sawah, dan Gubug Mang Engking	7
Tabel 4.1 Berusia minimal 17 tahun	41
Tabel 4.2 Berdomisili di kota Surabaya	42
Tabel 4.3 Pernah melakukan pembelian dan makan ditempat dalam 1 bulan terakhir	42
Tabel 4.4 Interval Rata - Rata.....	43
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i> (X1).....	44
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> (X2)	45
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Emotions</i> (Y1)	46
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y2).....	47
Tabel 4.9 Univariate Normality	48
Tabel 4.10 Uji Multivariate Normality	49
Tabel 4.11 Uji Validitas	50
Tabel 4.12 Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4.13 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	52
Tabel 4.14 <i>Structural Equation</i>	53
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Restoran Tahun 2010 - 2022.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Restoran di Surabaya Berdasarkan Jenis Makanan Tahun 2022.....	2
Gambar 1.3 Konsep Alam Restoran Tradisional.....	3
Gambar 1.4 Variasi Makanan Restoran Tradisional.....	5
Gambar 1.5 Menu Andalan Warung Apung Rahmawati.....	8
Gambar 1.6 Menu Andalan Bebek Tepi Sawah	8
Gambar 1.7 Menu Andalan Gubug Mang Engking	9
Gambar 1.8 Desain <i>Indoor</i> Gubug Mang Engking.....	11
Gambar 1.9 Desain <i>Outdoor</i> Bebek Tepi Sawah Surabaya	11
Gambar 1.10 Suasana Remang Warung Apung Rahmawati Surabaya	12
Gambar 1.11 Pelanggan Dengan Perasaan Senang	13
Gambar 1.12 Penilaian Negatif Restoran Tradisional	13
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Hasil Pengujian Structural Equation Model (SEM) Lisrel

Lampiran 5. Hasil Turnitin

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, perubahan pada sektor ekonomi perlu ditingkatkan demi kelangsungan sebuah perusahaan, termasuk pada sektor industry makanan dan minuman. Industry ini berkembang pesat khususnya di wilayah Indonesia, karena kontribusinya terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja. Banyak restoran di Indonesia yang memanfaatkan kebudayaan sebagai bagian untuk menarik pelanggan, dan tiga diantaranya yang sudah memiliki cabang di berbagai wilayah di Indonesia yaitu Warung Apung Rahmawati, Bebek Tepi Sawah, dan Gubug Mang Engking. Restoran ini mengusung konsep tradisional alam serta memasukan keaslian budaya pada masyarakat melalui sajian menu makanan nusantara yang bervariasi dan menciptakan suasana restoran sedemikian rupa untuk memberikan kesan kuno dan kental dengan kultur masyarakat lokal.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana Food Quality, Restaurant Atmosphere terhadap Customer Loyalty melalui Emotions. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen, terutama seberapa besar pengaruh yang dimiliki Emotions dalam meningkatkan Customer Loyalty yang kemudian akan meningkatkan penjualan di restoran berkonsep tradisional di Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengolahan data mempergunakan program software SEM-Lisrel. Data kuesioner yang digunakan sebanyak 150 responden dengan kriteria berusia diatas 17 tahun, berdomisili di Surabaya dan pernah melakukan pembelian dine-in pada restoran konsep tradisional di Surabaya dalam 1 bulan terakhir.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa food quality berpengaruh signifikan terhadap emotions, restaurant atmosphere berpengaruh signifikan terhadap emotions, emotions berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty, food quality berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty melalui emotions, dan restaurant atmosphere berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty melalui emotions.

Kata Kunci: Food Quality, Restaurant Atmosphere, Emotions, Customer Loyalty

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND RESTAURANT ATMOSPHERE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH EMOTIONS IN TRADITIONAL CONCEPT RESTAURANTS IN SURABAYA

In the current age of globalization, changes in the economic sector need to be improved for a company, including those in the food and beverage industries. The industry is growing especially in the region of Indonesia, because of its contributions to the economy and the absorption of labor. Many Indonesian restaurants use culture as a part of attracting customers, and three of those who already have branches in the regions of Indonesia, namely Warung Apung Rahmawati, Bebek Tepi Sawah, and Gubug Mang Engking. The restaurant carries the traditional concept of nature and added cultural authenticity to people through serving a varied menu of Indonesian food and reating a restaurant atmosphere in such a way as to give the impression of being ancient and thick with the culture of the local community.

This research has a purpose to analyze how Food Quality and Restaurant Atmosphere affect Customer Loyalty through Emotions. The study is expected to provide the advantage in adding to knowledge in management, especially how much influence the power possessed in enhancing customer loyalty will then increase sales at traditional traditional restaurants in surabaya.

The method used in this research is a quantitative method that data processing uses SEM-LISREL software programs. A questionnaire's file used were 150 respondents with age over 17 years, living in surabaya and had made dine-in purchases at traditional concept restaurants in Surabaya in the last 1 month.

The results of this study indicate that food quality has a significant effect on emotions, restaurant atmosphere has a significant effect on emotions, emotions have a significant effect on customer loyalty, food quality has a significant effect on customer loyalty through emotions, and restaurant atmosphere has a significant effect on customer loyalty through emotions.

Keywords: *Food Quality, Restaurant Atmosphere, Emotions, Customer Loyalty*